

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan nasabah merupakan sebuah ukuran tentang sejauh mana nasabah merasa puas dalam menggunakan produk atau layanan yang mereka terima dari suatu perusahaan atau penyedia layanan. Kepuasan nasabah sendiri merupakan aspek kunci dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, karena pelanggan yang puas cenderung tetap setia, selalu memberikan ulasan positif, dan bersedia merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Hal ini seperti yang pernah dijelaskan oleh Alnasser dan Ghani (2017) di mana kepuasan nasabah sendiri mengacu pada pihak perbankan yang mampu memenuhi harapan para nasabahnya sehubungan dengan produk dan layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, apabila kinerja yang dirasakan cocok atau melebihi harapannya, maka para nasabah akan puas. Namun, apabila kinerja tidak cocok atau kurang dari harapannya, maka para nasabah akan merasa tidak puas.

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh pihak bank dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kepuasan para nasabahnya. Hal ini seperti yang pernah dijelaskan oleh Nurdin et al., (2020) di mana pihak perbankan dapat meningkatkan kepuasan para nasabahnya dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik, kemudian selalu memperhatikan tingkat keamanan sistem yang dimiliki oleh *mobile banking*, serta turut memperhatikan pembelajaran tentang cara penggunaan aplikasi *mobile banking*.

Mobile banking sendiri melibatkan para nasabah dalam mengakses rekening bank mereka dan mengambil alih transaksi dalam akun mereka sendiri dalam perbankan. Menurut Sudirman dan Suasana (2018) pada level dasar, *mobile banking* dapat diartikan sebagai pengaturan pada halaman *web* oleh bank untuk memberikan informasi tentang produk dan jasa. Namun, pada tingkat lanjutan akan melibatkan penyediaan fasilitas untuk mengakses rekening, transfer dana, dan membeli produk-produk finansial atau layanan jasa *online* yang disebut dengan transaksional menggunakan *mobile banking*. Penyelenggaraan *mobile banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan para nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari *smartphone*, komputer, atau lain sebagainya. Susanti, dkk (2021) menjelaskan bahwa dalam perkembangannya, *mobile banking* dipertimbangkan sebagai suatu strategi yang akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif.

Menurut berita yang dipublikasikan oleh AntaraNews.com, jumlah pengguna BSI Mobile di Indonesia selama tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 39% dari tahun 2021. Akan tetapi, disatu sisi jumlah kenaikan ini tidak sebanding dengan jumlah pengguna BSI Mobile pada tahun 2020 dan pada tahun 2021 yang masing-masing mencapai 97% pada tahun 2020 dan 94,1% pada tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa belum tercapainya target pengguna BSI Mobile yang direncanakan oleh PT. Bank Syariah Indonesia, di mana PT. Bank Syariah

Indonesia sendiri menargetkan jumlah pengguna BSI Mobile akan meningkatkan sebesar 60% pada tahun 2022 (Simanjuntak, 2023).

Berdasarkan hasil riset dari Populix pada tahun 2021 yang merilis laporan baru terkait dengan aplikasi finansial yang banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia menemukan bahwa lebih dari 91 persen dari total 1.000 responden menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk melakukan transaksi. Terdapat beberapa alasan mengapa para nasabah tersebut memakai aplikasi *mobile banking* yaitu aplikasi *mobile banking* dinilai praktis dan tidak rumit, kemudian alasan kedua aplikasi *mobile banking* dinilai dapat menghemat waktu dan ketiga aplikasi *mobile banking* sendiri lebih mudah untuk digunakan. Selain untuk memantau keuangan dalam rekening, para nasabah juga memanfaatkan *mobile banking* untuk melakukan isi ulang dompet *marketplace* dan *e-wallet* serta melakukan *transfer* uang ke rekening lainnya (Maulida, 2022).

Perbankan sendiri dalam kegiatannya memiliki tujuan utama yaitu dapat memuaskan para nasabah dalam menggunakan jasa mereka dalam melakukan berbagai transaksi keuangan selain bertujuan untuk memperoleh keuntungan seperti menggaet para nasabah semakin banyak. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting dan harus menjadi pertimbangan utama pihak perbankan. Hal ini dikarenakan semakin puasny para nasabah dalam menggunakan layanan yang diberikan oleh pihak perbankan akan membuat nasabah tersebut semakin loyal dan akan terus menggunakan jasa dari perbankan tersebut. Menurut berita yang dipublikasikan oleh Liputan 6 pada 8 Mei 2023, di mana nasabah mengalami kesulitan dalam mengakses BSI Mobile, hal ini dikarenakan adanya gangguan

layanan pada Bank Syariah Indonesia selama sepekan terakhir yang membuat pihak Bank Syariah Indonesia melakukan perbaikan atau *maintenance* (Amani, 2023).

Terjadinya permasalahan terkait dengan gangguan layanan yang terjadi pada aplikasi BSI Mobile sendiri menyebabkan banyaknya para nasabah Bank Syariah Indonesia yang merasa kecewa dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang mereka terima terkait dengan permasalahan tersebut. Menurut Li, dkk (2021) menjelaskan bahwa kepuasan nasabah merupakan jawaban atas terwujudnya semua harapan dan keinginan nasabah serta kesejahteraan yang akan diperoleh oleh nasabah setelah menggunakan produk yang dikeluarkan oleh perbankan. Kemudian Cahya, dkk (2021) juga menjelaskan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu penilaian emosional dari nasabah setelah para nasabah tersebut menggunakan produk dari suatu bank dimana harapan dan kebutuhan nasabah yang menggunakannya terpenuhi.

Adanya gangguan terkait dengan kenyamanan dalam penggunaan Aplikasi BSI Mobile sendiri tidak terlepas dari faktor pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia dalam menjaga kestabilan sistem mereka dari berbagai serangan dari pihak luar yang menyebabkan semakin menurunnya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para nasabah dalam menggunakan Aplikasi BSI Mobile. Menurut Sudirman dan Suasana (2018) kualitas layanan merupakan sebuah kemampuan yang secara efektif dan efisien mampu memfasilitasi para nasabah dalam berbagai hal yang terkait dengan transaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* dari sebuah perbankan. Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Purnomo, dkk (2020) menemukan bahwa kualitas layanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah adanya sistem keamanan bank yang terjamin dalam menjaga kerahasiaan data informasi dari para nasabah. Terkait terjadinya *error* pada Aplikasi BSI Mobile dalam beberapa hari lalu sendiri menunjukkan bahwa sistem keamanan yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia masih sangat rentan terhadap segala serangan yang terjadi, sehingga hal ini menimbulkan persepsi bahwa Bank Syariah Indonesia tidak memiliki sistem keamanan yang dapat diandalkan. Menurut Erina (2021) sistem keamanan bank atau *banking systems security* merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh sebuah perbankan untuk melindungi dan atau informasi para nasabah dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan. Tingkat keamanan bertransaksi merupakan permasalahan yang sangat penting dan sering menjadi salah satu pertimbangan utama para nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*. Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Li, dkk (2021) menemukan bahwa *banking system security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Kepuasan nasabah sendiri tidak terlepas dari adanya pembelajaran secara elektronik atau *e-learning of user* yang diberikan oleh pihak bank kepada para nasabahnya dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Semakin baik tingkat pemberian pelajaran secara *online* kepada para nasabah tentang bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut, maka para nasabah akan semakin puas dan akan

selalu menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut. Menurut Li, dkk (2021) *e-learning of users* merupakan pembelajaran dengan cara yang berbeda, sektor yang berbeda, dan oleh orang yang berbeda. *E-learning of users* sendiri merupakan cara para nasabah untuk memperoleh keterampilan atau pengetahuan baru dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk melakukan berbagai transaksi secara *online* dan diluar bank. Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Handayani, dkk (2022) menemukan bahwa *e-learning of users* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Penulis kemudian melakukan survei dengan beberapa nasabah dari BSI yang tidak menggunakan Aplikasi BSI Mobile dari Kota Lhokseumawe, di mana penulis memperoleh hasil bahwa terdapat tiga alasan utama yang membuat para nasabah BSI urung menggunakan Aplikasi BSI Mobile seperti pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Hasil Survei Awal

No	Kendala	Jumlah
1	Kesulitan dalam melakukan verifikasi wajah (<i>selfie</i>)	5 Nasabah
2	Kesulitan saat meminta kode OTP	10 Nasabah
3	Harus melakukan verifikasi ke kantor cabang BSI terdekat	22 Nasabah
4	Kendala lainnya	13 Nasabah
Total		50 Nasabah

Sumber: Hasil Survei (2023)

Berdasarkan hasil survei awal pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang tidak menggunakan Aplikasi BSI Mobile, di mana penulis memperoleh hasil bahwa dari 50 nasabah BSI, di mana sebanyak 22 nasabah tidak menggunakan Aplikasi BSI Mobile dikarenakan harus melakukan verifikasi ke kantor cabang BSI terdekat. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kualitas layanan

yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) kepada para nasabahnya untuk menggunakan BSI Mobile. Kemudian permasalahan lainnya yaitu masih kesulitan dalam memperoleh kode OTP sehingga hal ini juga menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat *e-learning of users* yang merupakan metode pembelajaran yang mempermudah para nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Serta alasan lainnya yaitu masih kesulitan dalam melakukan verifikasi wajah (*selfie*) yang menunjukkan bahwa *banking systems* dari BSI Mobile masih mempersulit para nasabah untuk menggunakan BSI Mobile. Sehingga hal tersebut membuat para nasabah merasakan ketidakpuasan dalam menggunakan Aplikasi BSI Mobile yang merupakan salah satu produk utama dari Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk semakin memudahkan para masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang yang ada pada tiap-tiap daerah.

Pada tabel di atas tersebut, digunakan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan para nasabah Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan Aplikasi BSI Mobile dalam memenuhi segala kebutuhannya mengenai pelayanan yang ingin dilakukan melalui perbankan. Banyaknya kendala dalam penggunaan Aplikasi BSI Mobile sendiri membuat banyak para nasabah PT. Bank Syariah Indonesia merasa tidak puas atas setiap pelayanan yang tersedia pada Aplikasi BSI Mobile.

Menurut salah satu berita yang dipublikasikan oleh Kumparan.com pada 18 Mei 2023, di mana adanya serangan yang terjadi kepada Bank Syariah Indonesia seperti menjelaskan bahwa hampir tidak ada informasi yang bisa ditutupi. Pihak *LockBit* sangat aktif memposting informasi yang seharusnya tidak untuk konsumsi

umum. Serangan bisa berupa *phishing*, email, atau tautan yang dikirim sehingga jika ada yang mengklik maka lewat itulah mereka masuk ke dalam sistem dan menanamkan *ransomware* dalam sistem BSI. *Ransomware* merupakan perangkat lunak berbahaya atau disebut *malware* yang dapat menyerang perangkat dengan cara mengenkripsi atau mengunci data di dalamnya. Bahkan pihak LockBit mengaku telah mempublikasikan semua data nasabah dan pegawai Bank Syariah Indonesia yang telah mereka curi pasca tuntutan mereka tidak dipenuhi oleh pihak Bank Syariah Indonesia. Tidak lupa mereka juga menyarankan agar para nasabah tidak lagi menaruh dana di BSI karena sistem mereka lemah. Namun, tim IT BSI saat ini sudah berhasil memulihkan layanan perbankan BSI dengan menerjunkan tim IT yang sebagian besar dari Bank Mandiri sebagai pemilik saham terbesar di BSI (Nurmuhaemin, 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena atau permasalahan di atas, di mana dari hasil observasi awal yang penulis lakukan pada 50 nasabah BSI dari Kota Lhokseumawe masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) yang membuat para nasabah enggan untuk menggunakan Aplikasi BSI Mobile apalagi setelah terjadinya permasalahan terkait dengan dugaan serangan *hacker LockBit* pada Bank Syariah Indonesia dalam beberapa hari yang membuat semua sistem Bank Syariah Indonesia tidak berfungsi yang mengindikasikan lemahnya sistem keamanan yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Layanan, *Banking Systems Security*, dan *E-Learning of Users* Terhadap

Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Masyarakat Kota Lhokseumawe Pengguna Aplikasi BSI Mobile).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan Aplikasi BSI Mobile di Kota Lhokseumawe?
2. Apakah *banking systems security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan Aplikasi BSI Mobile di Kota Lhokseumawe?
3. Apakah *e-learning of users* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan Aplikasi BSI Mobile di Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan Aplikasi BSI Mobile di Kota Lhokseumawe.

2. Untuk mengetahui apakah *banking systems security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan Aplikasi BSI Mobile di Kota Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui apakah *e-learning of users* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan Aplikasi BSI Mobile di Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian di atas, oleh karena itu, maka penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami dan menambah wawasan mengenai manajemen pemasaran.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik, bagi peneliti sendiri, dan bagi pihak fakultas.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, manajemen sebuah bank akan mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan para nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

b. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini para pengguna atau para nasabah akan lebih mengetahui apa saja faktor yang bermasalah mengenai kepuasan dalam penerimaan pelayanan dari pihak bank untuk para nasabahnya dalam menggunakan Aplikasi BSI Mobile.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Semoga dengan adanya penelitian ini dapat menjadi pedoman untuk peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian-penelitian yang akan datang tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking*.